

Slim rooster moet uitstroom medewerkers stoppen

Vroeger zat hoofdzuster Jannie uren te puzzelen op het rooster van haar team. Medewerkers kregen een basisrooster dat rekening hield met de voorkeuren voor één of twee vaste vrije momenten per week. Er zaten dan nog wat gaatjes in en die mochten de medewerkers samen invullen. Er werd geruild, geschoven, geknipt en geplakt. Dat leidde tot een rooster waar het team prima mee kon leven, dat aansloot bij de uren van hun contract, hun gezin en hun uitgaansleven.

Soms kon je er ook nog voor zorgen dat je met de collega ingepland stond met wie je het meest prettig samenwerkte. Je stemde je vakanties op elkaar af en loste moeilijke zomerweken samen op. Het rooster was nooit perfect, maar dat is ook lastig bij onregelmatig werken. Het belangrijkste was: je had zeggenschap!

Anonieme roosteraars

Hoe het nu gaat? Het roosteren wordt uit efficiency- en bezuinigsoverwegingen steeds vaker centraal gedaan. Een team specialistische planners roostert voor het hele organisatie, de hele afdeling, het cluster. Je mag nog steeds bepaalde wensen doorgeven, maar daarna staat het vast. Ruilen mag alleen met toestemming.

Mensen hebben veel minder regie. Daarnaast is het rooster ook niet meer iets waar je met een gerust hart op kan vertrouwen. Want door het arbeidsmarkttekort en de werkdruk wordt er naast dat rooster doorlopend een beroep op de zorgprofessional gedaan. De plannen die je had om met je gezin of je sociaal netwerk leuke dingen te doen worden zo weer omver gegooid door een nieuwe dienst waar je 'echt voor nodig bent omdat de kwaliteit van zorg anders onder druk komt'. Of je je vakantie wilt verschuiven, of je deze maand wat extra uren wilt werken?

Ik vertrek

Ik sprak verpleegkundigen die uit de zorg gestapt zijn omdat ze de onvoorspelbaarheid en druk vanuit hun rooster niet meer trekken. Mensen die een vertrek overwegen omdat ze zich 'poppen' voelen die door de 'roosterpoppenspelers' van hot naar her worden verplaatst.

Het afgelopen jaar verlieten 80.000 mensen de zorg. En ik denk dat dat er een stuk minder waren geweest als er slimme roosters zouden zijn. Als mensen wat meer baas over hun eigen rooster waren geweest.

Technologie voor slimme roosters

We kunnen al verschrikkelijk veel met technologie. Waarom geen roosters die rekening houden met je bioritme? Roosters gebaseerd op het energieniveau van de medewerker in een bepaald seizoen van het jaar, de hoeveelheid nachtrust die hij of zij nodig heeft en op welk tijdstip van de dag hij het meest productief is?

Kan de roosterapp niet automatisch en flexibel rekening houden met de vaste verjaardagen van belangrijke familieleden of sportavonden in de agenda van zorgmedewerkers? Kunnen we met behulp van big data, algoritmes en slimme meters niet roosteren in een schema dat tot het minste verzuim leidt? Meten welk rooster voor het individu het beste werkt in combinatie met nachtdiensten en zijn privé-activiteiten? Weten welke invulling van roosters en de combinatie van mensen het minste leidt tot agressie, incidenten of fouten?

Zuster Jannie weer in lead

De regie voor de roostering moet, met ondersteuning van de nieuwste inzichten en ervaringen, terug naar de werkvloer. Er is al zo veel onderzoek gedaan naar het ideale rooster en er zijn al organisaties die goede stappen zetten. Maar we vertrouwen nog te vaak op standaardprogramma's of de vaardigheden van planners terwijl de technologie wellicht wel het perfecte rooster kan bereiken.

Als het verzuimpercentage omlaag kan, de incidenten en fouten afnemen en het verloop van je medewerkers om redenen van roostering beperkt wordt, is dat de investering van software en wearables waard. Deel de best practices met elkaar en geef de regie terug aan de medewerker en wat zijn lichaam aangeeft. Upload de kennis en ervaring uit het hoofd van hoofdzuster Jannie in het slimste roostersysteem van de wereld.

Wie doet er mee?



Suzanne Verheijden
is Programmamanager Innovatie
bij 's Heeren Loo.

